

Số: /KH-TTPVHCC

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

KẾ HOẠCH

Triển khai thí điểm Mô hình “Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng” trên địa bàn thành phố Hà Nội

Căn cứ Nghị quyết số 57-NQ/TW, ngày 22/12/2024 của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia; Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19/6/2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị.

Nhằm thúc đẩy tỷ lệ sử dụng dịch vụ công trực tuyến, lan tỏa mô hình “Chính quyền phục vụ” và nâng cao sự hài lòng của người dân, Trung tâm Phục vụ hành chính công ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Mô hình “Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng” trên địa bàn thành phố Hà Nội. Cụ thể:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Đưa dịch vụ hành chính công đến gần hơn với người dân, tạo điều kiện để mọi người dân được tiếp cận, thực hiện thủ tục hành chính thuận tiện, nhanh chóng, kể cả ngoài giờ hành chính.
- Hỗ trợ, hướng dẫn người dân, đặc biệt là nhóm yếu thế, người cao tuổi, người ít tiếp cận công nghệ trong việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến, kê khai, nộp và theo dõi hồ sơ điện tử.
- Từng bước hình thành mạng lưới hỗ trợ cộng đồng về dịch vụ hành chính công, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ, thúc đẩy chuyển đổi số, xây dựng chính quyền số, xã hội số trên địa bàn Thành phố.

2. Yêu cầu

- Việc triển khai bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật, không phát sinh thêm thủ tục ngoài quy định; thực hiện công khai, minh bạch, thuận tiện, lấy sự hài lòng của người dân làm thước đo đánh giá hiệu quả phục vụ;
- Xác định rõ vai trò, trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân tham gia; có cơ chế phối hợp chặt chẽ, thường xuyên kiểm tra, giám sát quá trình vận hành mô hình;
- Bổ trí nhân sự phù hợp (ưu tiên nhân viên thuộc Chi nhánh đóng trên địa bàn và nhân viên Bru chính công ích), được đào tạo về kỹ năng nghiệp vụ và công nghệ số; đồng thời huy động sự tham gia hỗ trợ của các tổ chức đoàn thể, tình nguyện viên tại cộng đồng;
- Chuẩn bị đầy đủ cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị tại các điểm

triển khai, bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu trong quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ;

- Thực hiện thí điểm có lộ trình, bước đi phù hợp; định kỳ đánh giá, rút kinh nghiệm, nhân rộng trên địa bàn Thành phố đến khi đủ điều kiện.

II. ĐỊA BÀN TRIỂN KHAI, ĐỐI TƯỢNG HỖ TRỢ

1. Địa bàn triển khai

- Một số Khu đô thị, chung cư trên địa bàn thành phố Hà Nội.
- Một số nhà văn hóa, thôn xa khu dân cư, khó tiếp cận các Điểm Phục vụ hành chính công xa trung tâm như tại xã Ba Vì, xã Mỹ Đức.

2. Đối tượng hỗ trợ

Người dân có nhu cầu thực hiện các thủ tục hành chính thiết yếu, thường xuyên phát sinh, trọng tâm là nhóm yếu thế, người ít có điều kiện tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.

III. PHƯƠNG THỨC TRIỂN KHAI

1. Phối hợp tổ chức Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng

- Đối với các khu dân cư lớn: Phối hợp với UBND các phường, Chủ đầu tư, Ban quản lý tòa nhà để lựa chọn khu vực có thể bố trí Điểm phục vụ hành chính công cộng đồng tại các không gian chung của tòa nhà, ví dụ như hội trường, phòng sinh hoạt cộng đồng. Diện tích khoảng 40 – 50 m², dễ tiếp cận, có bảng chỉ dẫn, bãi đỗ xe thuận tiện.

- Đối với các khu dân cư xa trung tâm: Phối hợp với UBND các xã tổ chức các điểm hỗ trợ tại nhà văn hóa, các trạm y tế hoặc nhà sinh hoạt cộng đồng.

2. Nhân sự tham gia hỗ trợ

2.1. Nhân sự chính

Chi nhánh Trung tâm Phục vụ hành chính công đặt tại địa bàn phường nơi triển khai Mô hình có trách nhiệm bố trí cán bộ (có chuyên môn trong các lĩnh vực tại điểm triển khai phát sinh nhiều sơ) tham gia, bảo đảm công tác triển khai được thực hiện thống nhất, hiệu quả.

2.2. Nhân sự phối hợp

- 01 Công chức thực hiện nhiệm vụ Tư pháp của phường nơi áp dụng triển khai Mô hình.

- 03 Nhân viên Bưu chính công ích (được đào tạo nghiệp vụ TTHC, kỹ năng CNTT) trực tiếp hỗ trợ người dân kê khai hồ sơ, giải đáp thắc mắc, số hóa hồ sơ, hướng dẫn người dân nộp hồ sơ trực tuyến và tra cứu kết quả điện tử, đặt lịch hẹn trả kết quả tại nhà.

- Nhân sự hỗ trợ pháp lý: 01 nhân sự của Công ty Luật Trần Anh tham gia tư vấn miễn phí định kỳ.

- Tình nguyện viên, cán bộ đoàn thể tại địa phương.

3. Cách thức phục vụ

Người dân **đăng ký trước** nhu cầu hỗ trợ (trực tiếp, qua điện thoại, ứng dụng trực tuyến):

- Trường hợp người dân có nhu cầu hỗ trợ kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến: Tại các điểm phục vụ, nhân viên Bưu điện sẽ giúp người dân số hóa hồ sơ, kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải

quyết thủ tục hành chính của thành phố.

- Trường hợp người dân có nhu cầu nộp hồ sơ qua dịch vụ Bưu chính công ích: Nhân viên Bưu chính công ích sẽ giúp người dân gửi hồ sơ qua dịch vụ Bưu chính công ích, đảm bảo tính chính xác và an toàn.

4. Thời gian hỗ trợ

- Các Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng sẽ có lịch làm việc rõ ràng, thông báo thời gian, địa điểm trên các bảng tin tại khu dân cư, tổ dân phố, nhà sinh hoạt cộng đồng, website của Trung tâm Phục vụ hành chính công thành phố và qua các phương tiện truyền thông của Thành phố.

5. Phạm vi dịch vụ hỗ trợ

5.1. Thủ tục ưu tiên: *(được niêm yết công khai tại các Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng)*

* *TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã/phường:*

- Hộ tịch: đăng ký khai sinh, khai tử, kết hôn...
- Chứng thực: sao y, chứng thực chữ ký, hợp đồng, giao dịch.
- Đất đai, xây dựng: hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ liên quan theo phân cấp.
- Đăng ký kinh doanh.

* *TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Đăng ký đất đai Hà Nội và Chi nhánh trực thuộc tại địa bàn UBND xã/phường nơi áp dụng triển khai mô hình.*

5.2. Hình thức:

- Hỗ trợ kê khai.
- Nộp hồ sơ trực tuyến trên Cổng DVC Quốc gia và Hệ thống Thông tin giải quyết TTHC của Thành phố.
- Tiếp nhận hồ sơ và luân chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
- Hướng dẫn tra cứu kết quả điện tử, đặt lịch hẹn trả kết quả tại nhà.

6. Tổ chức tuyên truyền và vận động người dân tham gia

- Phối hợp với UBND xã/phường, các đoàn thể cấp xã tổ chức tuyên truyền trực tiếp tại các khu dân cư, các tòa nhà, các buổi sinh hoạt chi bộ, đoàn thể... để giới thiệu về mô hình và các thủ tục hành chính được hỗ trợ.

- Thông qua các phương tiện truyền thông: Sử dụng website của Trung tâm Phục vụ hành chính công, mạng xã hội, tờ rơi, băng rôn, poster quảng cáo tại các khu vực công cộng để thông báo, giới thiệu về Mô hình.

7. Phòng ngừa rủi ro và giải pháp

- Người dân chưa quen với việc nộp hồ sơ trực tuyến: Đảm bảo nhân viên hỗ trợ kỹ lưỡng, cung cấp các tài liệu, nội dung hướng dẫn sử dụng hệ thống trực tuyến, tổ chức các chương trình tập huấn cho người dân tại những nơi triển khai mô hình.

- Khó khăn trong việc tiếp cận một số khu dân cư xa trung tâm: Tăng cường các điểm hỗ trợ lưu động, sử dụng phương tiện di động để cung cấp dịch vụ hành chính công tại các khu vực khó tiếp cận với các Điểm tiếp nhận phục vụ hành chính công.

8. Dự kiến chi phí

8.1. Chi phí cơ sở vật chất:

- Đảm bảo các điểm phục vụ có đầy đủ trang thiết bị cần thiết (in ấn băng rôn, máy tính, kết nối Internet, bàn ghế, văn phòng phẩm...);
- Chi phí vận hành hoạt động tại Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng (nếu có).

8.2. Chi phí nhân sự:

- Các khoản chi trả làm việc ngoài giờ của nhân viên Chi nhánh thuộc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố và nhân viên Bưu chính công ích;
- Các khoản chi trả cho các lực lượng hỗ trợ khác tham gia mô hình;
- Chi phí đào tạo (nếu có);

8.3. Chi phí truyền thông và quảng bá:

Quảng bá kế hoạch, các tài liệu tuyên truyền, các kênh truyền thông của Thành phố, khu dân cư để người dân biết đến mô hình.

IV. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

1. Xây dựng kế hoạch chi tiết

1.1. Mục tiêu: Đưa ra các mục tiêu cụ thể của mô hình, gồm cả thời gian triển khai, các thủ tục hành chính hỗ trợ, địa điểm thực hiện và nhân sự tham gia.

1.2. Công việc cụ thể:

- Lựa chọn các khu vực thí điểm: Khu đô thị, chung cư, các nhà văn hóa tại các thôn, xã xa khu dân cư.
- Xác định các thủ tục hành chính hỗ trợ dựa trên số lượng hồ sơ phát sinh nhiều ví dụ: Đăng ký khai sinh, khai tử, cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, chứng thực bản sao...
- Đánh giá nguồn lực cần thiết: Kinh phí, nhân sự, cơ sở vật chất.

2. Phối hợp với các bên liên quan

2.1. Mục tiêu: Đảm bảo sự phối hợp giữa các bên liên quan, như UBND các xã, phường; Ban quản trị các khu dân cư; Bưu điện; các cơ quan, đơn vị có liên quan.

2.2. Công việc cụ thể:

- Phối hợp với UBND các xã, phường: để trao đổi, thống nhất về địa điểm, nguồn nhân lực, các nội dung khác trong tổ chức triển khai thí điểm mô hình.
- Phối hợp với các Chi nhánh thuộc Trung tâm: để tổ chức triển khai thực hiện mô hình.
- Phối hợp với Chủ đầu tư, Công ty quản lý, vận hành tòa nhà, Ban quản trị các khu dân cư: Đàm phán, thống nhất về địa điểm (phòng sinh hoạt cộng đồng, phòng họp chung), lịch làm việc và các yêu cầu về cơ sở vật chất (máy tính, Internet, bàn ghế, biển chỉ dẫn...).
- Phối hợp với Bưu điện: Cử nhân viên có chuyên môn để trực tiếp hỗ trợ người dân kê khai hồ sơ và nộp trực tuyến.
- Làm việc với các cơ quan hành chính: Đảm bảo rằng các thủ tục hành chính đã được chuẩn bị đầy đủ và có thể hỗ trợ tại điểm phục vụ.

3. Thông tin và tuyên truyền

3.1. Mục tiêu: Thông báo đến người dân về dịch vụ và thu hút người dân tham gia.

3.2. Công việc cụ thể:

- Ban hành thông báo triển khai áp dụng mô hình, quảng bá mô hình: Tổ chức tuyên truyền qua các kênh truyền thông của khu dân cư (bảng tin, website, mạng xã hội, tờ rơi, băng rôn, khẩu hiệu).

- Thông báo thời gian và thủ tục hỗ trợ: Cung cấp lịch làm việc của các điểm phục vụ hành chính công, thông báo rõ các thủ tục hành chính hỗ trợ, cách thức đăng ký tham gia.

4. Triển khai Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng

4.1. Mục tiêu: Cung cấp dịch vụ hành chính công tại các điểm phục vụ.

4.2. Công việc cụ thể:

- Cử nhân viên hỗ trợ: Nhân viên Bưu chính công ích sẽ có mặt tại các điểm hỗ trợ để hướng dẫn người dân kê khai, giải thích thủ tục và tiếp nhận hồ sơ.

- Hỗ trợ kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến: Hỗ trợ người dân kê khai và nộp hồ sơ trực tuyến qua Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của thành phố.

- Hỗ trợ nộp hồ sơ qua dịch vụ Bưu chính công ích: Trong trường hợp người dân không quen với công nghệ, nhân viên Bưu điện có thể giúp nộp hồ sơ qua dịch vụ Bưu chính công ích, đảm bảo tính chính xác và an toàn.

- Hỗ trợ, hướng dẫn người dân tra cứu kết quả điện tử.

5. Kiểm tra, giám sát

5.1. Mục tiêu: Bảo đảm công tác kiểm tra, giám sát được thực hiện thường xuyên, khách quan, công khai, minh bạch. Xác định rõ trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị tham gia mô hình, gắn kết quả kiểm tra, giám sát với việc đánh giá, xếp loại thi đua.

5.2. Công việc cụ thể

- Kiểm tra việc bố trí cơ sở vật chất, hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị tại các Điểm phục vụ hành chính công cộng đồng.

- Giám sát quá trình tiếp nhận, xử lý và chuyển hồ sơ từ Điểm phục vụ cộng đồng đến các Chi nhánh, Điểm Phục vụ hành chính công xã/phường theo thẩm quyền xử lý.

- Theo dõi, đánh giá thái độ phục vụ, kỹ năng hỗ trợ người dân của nhân viên Bưu chính công ích, cán bộ phối hợp và tình nguyện viên.

- Giám sát việc bảo đảm an toàn thông tin, bảo mật dữ liệu cá nhân của công dân trong quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ.

6. Đánh giá kết quả và báo cáo

6.1. Mục tiêu: Đánh giá hiệu quả mô hình và đưa ra báo cáo chi tiết để rút kinh nghiệm.

6.2. Công việc cụ thể:

- Đánh giá kết quả triển khai, mức độ hài lòng: Thông qua khảo sát trực tiếp và ý kiến phản hồi từ người dân qua các kênh thông tin để đánh giá mức độ hài lòng.

Nghiên cứu từng bước mở rộng danh mục thủ tục hành chính phù hợp theo nhu cầu người dân và điều kiện triển khai.

- Báo cáo kết quả: Tổng kết về các kết quả đạt được, những khó khăn gặp phải và đưa ra các đề xuất cải tiến cho các đợt triển khai sau.

- Rút kinh nghiệm: Điều chỉnh mô hình hoặc quy trình (nếu cần thiết) để cải thiện chất lượng dịch vụ.

V. ĐIỀU KIỆN CẦN THIẾT ĐỂ TRIỂN KHAI HIỆU QUẢ MÔ HÌNH

1. Xác định nhân sự và đào tạo

- Cần có một đội ngũ nhân viên có kỹ năng làm việc, thành thạo công nghệ thông tin, am hiểu về các thủ tục hành chính cơ bản.

- Đào tạo nhân viên về cách thức tiếp cận và hỗ trợ người dân, hướng dẫn kê khai hồ sơ trực tuyến, sử dụng thành thạo Hệ thống phần mềm, và cách giao tiếp hiệu quả với cộng đồng.

2. Cơ sở vật chất

- Đảm bảo có đủ các thiết bị như máy tính, máy scan, kết nối Internet ổn định, bàn ghế, tài liệu hướng dẫn thủ tục hành chính và bảng chỉ dẫn tại các điểm phục vụ.

- Thiết lập không gian thuận tiện và dễ tiếp cận cho người dân tại các điểm phục vụ, đảm bảo sự thoải mái và dễ dàng trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính.

3. Đảm bảo tính bảo mật và an toàn thông tin

- Các hồ sơ, dữ liệu cá nhân của người dân phải được bảo mật tuyệt đối trong suốt quá trình tiếp nhận và xử lý.

- Đảm bảo nhân viên thực hiện đúng quy trình về bảo mật thông tin cá nhân và các quy định về bảo vệ dữ liệu.

4. Quản lý chất lượng dịch vụ

Thường xuyên cập nhật, nâng cấp hệ thống dịch vụ công nhằm bảo đảm vận hành ổn định, thông suốt và hiệu quả. Đồng thời, tổ chức rà soát, rút kinh nghiệm trong quá trình triển khai để kịp thời hoàn thiện, qua đó không ngừng nâng cao hiệu quả của mô hình và tạo điều kiện thuận lợi tối đa cho người dân khi thực hiện thủ tục hành chính.

VI. LỘ TRÌNH THỰC HIỆN

- Giai đoạn 1 (từ ngày 10/2025 đến tháng 12/2026): Triển khai thí điểm tại 2-3 địa điểm;

- Giai đoạn 2 (từ tháng 01/2027): Đánh giá, rút kinh nghiệm, đề xuất nhân rộng mô hình.

VII. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tái cấu trúc và Tổ chức Bộ phận Một cửa

- Nghiên cứu xây dựng và tham mưu Ban Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố ban hành hướng dẫn chi tiết về quy trình, thủ tục hành chính thực hiện tại các Điểm phục vụ hành chính công cộng đồng;

- Chủ trì, tham mưu Trung tâm phối hợp với UBND các xã, phường có liên quan trong việc lựa chọn địa điểm, bố trí nhân sự, đảm bảo cơ sở vật chất, trang thiết bị;

- Tổ chức tập huấn, đào tạo nhân viên Bưu chính công ích, cán bộ phối hợp và tình nguyện viên cộng đồng tham gia mô hình.

2. Phòng Hành chính - Quản trị

- Chủ trì công tác lập dự toán, quản lý và sử dụng ngân sách đảm bảo tinh thần tiết kiệm - hiệu quả cho mô hình theo quy định.

- Bảo đảm nguồn lực sắp xếp từ các Phòng, đơn vị, Chi nhánh trực thuộc Trung tâm tham gia phối hợp triển khai mô hình.

- Tổ chức mua sắm trang thiết bị, quản lý phương tiện thực hiện Mô hình.

3. Phòng Kiểm tra - Giám sát

Thường xuyên kiểm tra, giám sát, tổng hợp tình hình giải quyết TTHC tại Điểm Phục vụ hành chính công cộng đồng, báo cáo Ban Giám đốc Trung tâm hoặc tham mưu Trung tâm báo cáo UBND Thành phố theo quy định.

4. Trung tâm Hỗ trợ và Chăm sóc khách hàng

- Tổ chức triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến mô hình trên các kênh truyền thông của Thành phố, xã/phường và tại cộng đồng dân cư;

- Bố trí cán bộ trực tiếp xuống các Điểm phục vụ để hướng dẫn, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến ngay tại khu dân cư.

5. Trung tâm Quản trị Hệ thống và Phát triển ứng dụng

- Bố trí nhân sự tham gia triển khai mô hình.

- Chủ trì tập huấn công tác viên về kỹ năng thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính, thanh toán trực tuyến, sử dụng chữ ký số, định danh điện tử VNeID.

- Đảm bảo hạ tầng công nghệ thông tin, đường truyền Internet ổn định và thông suốt.

- Triển khai các biện pháp bảo mật, an toàn dữ liệu và an ninh mạng trong quá trình công tác viên hỗ trợ người dân.

6. Bưu điện thành phố Hà Nội

- Bố trí, phân công nhân viên Bưu chính công ích có chuyên môn, nghiệp vụ tham gia trực tiếp hỗ trợ tại các Điểm phục vụ;

- Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công trong việc tổ chức tập huấn, nâng cao kỹ năng số và quy trình tiếp nhận hồ sơ;

- Bảo đảm cung cấp dịch vụ bưu chính công ích phục vụ việc chuyển phát hồ sơ, đảm bảo chính xác, an toàn, kịp thời.

7. UBND các xã, phường nơi triển khai mô hình

- Chỉ đạo, tạo điều kiện thuận lợi cho việc bố trí địa điểm triển khai (tòa nhà khu dân cư, nhà sinh hoạt cộng đồng, trạm y tế...) để đặt Điểm phục vụ hành chính công cộng đồng.

- Cử cán bộ đoàn thể, cán bộ chuyên môn tại địa phương tham gia phối hợp, hỗ trợ người dân tại điểm triển khai.

- Chỉ đạo các phòng, ban chuyên môn và Bộ phận Một cửa phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết hồ sơ được gửi từ các Điểm phục vụ.

8. Ban Quản lý tòa nhà các khu dân cư, tổ chức cộng đồng

- Phối hợp bố trí địa điểm phù hợp tại các khu đô thị, đảm bảo không gian thuận tiện, thoải mái và dễ tiếp cận cho người dân tại các điểm phục vụ.

- Hỗ trợ công tác thông tin, tuyên truyền đến cư dân về thời gian, thủ tục và phương thức tiếp cận dịch vụ hành chính công tại Điểm phục vụ.

9. Các tổ chức đoàn thể, tình nguyện viên tại địa phương

- Tham gia phối hợp, hỗ trợ người dân, đặc biệt là nhóm yếu thế, người cao tuổi, người ít có điều kiện tiếp cận dịch vụ công trực tuyến.
- Hỗ trợ nhân viên Bưu chính công ích trong việc tổ chức các hoạt động tuyên truyền, hướng dẫn cộng đồng.

VIII. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

- Các phòng, đơn vị có liên quan báo cáo kết quả thực hiện gửi về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố định kỳ theo tháng/quý để tổng hợp.
- Báo cáo sơ kết giai đoạn 1 gửi UBND Thành phố vào tháng 12 năm 2026; báo cáo tổng kết, đề xuất nhân rộng mô hình sau giai đoạn thí điểm gửi vào tháng 01 năm 2027.

IX. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Sử dụng từ ngân sách Thành phố theo phân cấp, kết hợp nguồn xã hội hóa, tài trợ, hỗ trợ của các doanh nghiệp, tổ chức.

Trên đây là Kế hoạch triển khai thực hiện Mô hình “**Điểm phục vụ hành chính công cộng đồng**” trên địa bàn thành phố Hà Nội. Trong quá trình triển khai, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời thông tin về Trung tâm Phục vụ hành chính công Thành phố để tổng hợp, tham mưu, đề xuất Ban Giám đốc Trung tâm báo cáo UBND Thành phố xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Chủ tịch UBND Thành phố;
- PCT UBND TP Trương Việt Dũng;
- Văn phòng UBND Thành phố;
- TTPVHCC: GD, PGD,
- Các phòng, đơn vị trực thuộc;
- UBND các xã, phường;
- Lưu: VT, BPMC

GIÁM ĐỐC

Cù Ngọc Trang